

## CUC ユニバシティーアワー

090415

サービス創造で、  
日本が世界のリーダーになる！

サービス創造学部 西村 晃



## ● 100年に1度の 未曾有の 経済危機！



## 経済危機の「震源地」、アメリカ

金融危機と並行して  
製造業の危機が進行



## アメリカの製造業

自動車・・・ビッグスリーの苦境  
電気・・・GE、電化製品から撤退  
中国、韓国、台湾などの  
メーカーが席卷  
航空機・・・ボーイングの凋落



## 世界の覇権の推移

15世紀～ ポルトガル、スペイン

17世紀 オランダ

18世紀～ フランス  
イギリス  
ヴィクトリア女王(1837～1901)



## 20世紀 パクス・アメリカーナ

1901年のころ

エジソン・・・GE設立 電気産業の勃興

フォード・・・T型フォード

GM,1908年創業

ライト兄弟・・・1903年有人飛行機実験成功

第一次、第二次世界大戦

1944年ブレトン・ウッズ体制・・・ドルの基軸通貨体制

「アメリカの世紀」の終焉・・・2001年？

9・11テロ アフガン侵攻 イラク戦争

幕引き役、ブッシュ(2001～2008)





では  
**21世紀の  
世界のリーダー国は？**



**EU?**  
それとも  
**BRICs?**



ひとつの仮説・・・

それは、  
**日本ではないか???**



**ヒントは2005愛知万博にあった！**

ロボット、ICタグ、リニア、  
燃料電池、太陽光発電、  
風力発電、砂漠緑化・・・

海外パビリオンではなく日本企業  
館に人気集中

→日本の技術が世界を牽引



**日本の製造業が世界経済の回復  
過程でも大きな役割を担うはず**

オバマ「グリーンニューディール」や中国などの公  
共投資は日本企業に恩恵をもたらす可能性大

投資環境が回復すれば、世界から日本に投資が  
集まる可能性も大きい→株価の戻りも期待



**円高は日本にとってマイナスか？**

資源の9割、食糧の7割近くを輸入している国の通  
貨価値が低ければ、生き残れない

通貨価値が高まることは国力の証。

円高が悪いのではなく、輸出依存型企業にのみ成  
長のエンジンを託していたことが問題

→10%の外需産業が90%の内需産業を食べ  
させている



円高は、原材料を購入する中小企業には有利

日本企業が海外企業を買収したり、海外進出する上で有利



とはいえ...

## 日本経済には 問題も多い



日本経済の現実をおさえておく必要がある

## 縮小経済



**・人口減・少子化**  
**高齢化・核家族化**

世界一トヨタの国でも販売8年連続減  
百貨店・スーパー12年連続売上マイナス  
住宅着エマイナス、家具・家電もダメ  
胃袋縮小経済  
とくに地方は...

縮小マーケットを拡大させるヒントは、「サービス創造」にあり

東京など大都市の大企業だけではなく  
地方の中小企業の活性化にもつながる

## 「サービス創造」の例 1

製造業にサービスを付加して  
売上規模を拡大する

## 内堀醸造

東京駅グランチカ「エキ酢プレス」



## 創業130年、 老舗、酢のメーカーの大転進

工業用原料の酢のメーカーから、こだわりの酢を店頭販売する企業へ、

高島屋12店に「オックスハート」を出店

「酢ムリエ」効果で売上げ5倍

能力4倍の新工場建設  
大手からの引き合い続々



## 「サービス創造」の例 2

従来の小売り業が、新たな  
サービスで新市場に挑戦

## イトーヨーカ堂 ネットスーパー

- 加入者…… 30万人(毎月1万人増)  
09年2月期120億円

きめ細かく時間指定

宅配業者ではなく、ヨーカ堂社員が配達

信頼感ときめ細かいサービス

アメリカ式ITを日本式に改良

(コンビニの日本版と同じ)

## 「サービス創造」の例 3

運輸業が、顧客サービスにより  
潜在需要を開拓

## ヤマト運輸



**お客様のわがまま  
運びます！**

## 「サービス創造」の例 4

時間をエンターテイメントに  
変えるサービス需要開拓

**「ABCクッキングスタジオ」  
の示す可能性**



## クルーズビジネス盛況！



□ **「時間多消費  
ビジネス」を  
きわめよ！**

- 高齢化社会とは  
金持ちの割合が増える社会  
灰色のわけがない！

**発想を換えよ !**

## 「サービス創造」の例 5

日本人のきめこまかな感性に  
培われたサービス業の輸出

たとえば、  
**回転寿司**

- ★外国人から見れば、高級イメージの日本食を  
リーズナブルな価格で食べられる
- ★エンターテイメントレストラン！！

- 元気寿司など  
欧米、アジア、中東へ進出



## 日本式ウェディング

- ケーキカットやキャンドルサービスなど日本的  
セレモニーが上海で大人気



## 日本式旅館のおもてなし

海外からの観光客が増えて、日本のサービス  
は素晴らしいという評価高まる

→和倉温泉(石川県)加賀屋  
今年台湾進出

## 結論

大量生産・大量消費を前提にした「アメリカ型」消費経済は、資源制約もあり世界的にも、見直しの時期を迎えた。

とくに日本は、「縮小社会」に入り、「いいものを少しだけ」という消費者の志向にあった経済に移行しつつある

そうした社会では、日本人の感性にあったきめこまかなサービスこそ成長の条件となる

## 「顧客目線」の経営

- 「売り手の都合」ではなく、「買い手の視点」に立つ
- お客様が仕事を教えてくれる

苦情「処理」の発想ではなく、むしろ苦情を積極的に次の成長に結びつけるような意識改革や仕組み作りが課題となる

私たちに求められるもの

**新しい時代に対応する**

**アンテナ感度を磨け！**

おつかれさまでした

